

Chatbots gestalten mit Praxisbeispielen der Schweizerischen Post

HMD Best Paper Award 2018

Immer mehr Unternehmen bauen Chatbots, damit ihre Kunden und Mitarbeiter in natürlicher Sprache mit den Systemen des Unternehmens kommunizieren können. Mittels Chatbots können dialogintensive Prozesse automatisiert und neue Wissensquellen erschlossen werden. Das vorliegende *essential* führt die Grundlagen von Chatbots ein und zeigt mit Praxisbeispielen der Schweizerischen Post, wo sie angewendet werden können, worauf bei ihrer Gestaltung geachtet werden muss und welche neuen Fähigkeiten in einem Unternehmen für deren Einsatz erforderlich sind.

Die Autoren:

Toni Stucki hat langjährige Erfahrungen als Softwarearchitekt. Bei der Schweizerischen Post leitet er ein Softwareentwicklungsteam, mit dem er bereits mehrere Chatbots implementiert hat.

Dr. Sara D'Onofrio arbeitete als Innovation-Managerin bei der Schweizerischen Post und war bei der Chatbot-Entwicklung der IT Post mit dabei. In ihrer Dissertation beschäftigte sie sich mit der Thematik Chatbots.

Prof. Dr. Edy Portmann ist Swiss Post Professor of Computer Science am Human-IST Institut der Universität Freiburg i.Üe., Schweiz, und beschäftigt sich mit Fragen rund um Informationssysteme, -verarbeitung und -beschaffung.

Immer mehr Unternehmen bauen Chatbots, damit ihre Kunden und Mitarbeiter in natürlicher Sprache mit den Systemen des Unternehmens kommunizieren können. Mittels Chatbots können dialogintensive Prozesse automatisiert und neue Wissensquellen erschlossen werden. Das vorliegende *essential* führt die Grundlagen von Chatbots ein und zeigt mit Praxisbeispielen der Schweizerischen Post, wo sie angewendet werden können, worauf bei ihrer Gestaltung geachtet werden muss und welche neuen Fähigkeiten in einem Unternehmen für deren Einsatz erforderlich sind. Die Autoren: Toni Stucki hat langjährige Erfahrungen als Softwarearchitekt. Bei der Schweizerischen Post leitet er ein Softwareentwicklungsteam, mit dem er bereits mehrere Chatbots implementiert hat. Dr. Sara D'Onofrio arbeitete als Innovation-Managerin bei der Schweizerischen Post und war bei der Chatbot-Entwicklung der IT Post mit dabei. In ihrer Dissertation beschäftigte sie sich mit der Thematik Chatbots. Prof. Dr. Edy Portmann ist Swiss Post Professor of Computer Science am Human-IST Institut der Universität Freiburg i.Üe., Schweiz, und beschäftigt sich mit Fragen rund um Informationssysteme, -verarbeitung und -beschaffung.



14,99 €

14,01 € (zzgl. MwSt.)

Lieferfrist: bis zu 10 Tage

Artikelnummer: 9783658285852

Medium: Buch

ISBN: 978-3-658-28585-2

Verlag: Springer

Erscheinungstermin: 26.11.2019

Sprache(n): Deutsch

Auflage: Erscheinungsjahr 2019

Serie: essentials

Produktform: Kartoniert

Gewicht: 92 g

Seiten: 45

Format (B x H): 148 x 210 mm

